

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Bandar Udara**

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara menurut statusnya sebagai berikut :

1. Bandar udara umum adalah bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
2. Bandar udara khusus adalah bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.
3. Bandar udara domestik adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri.
4. Bandar udara internasional adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri.

Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2012 Tentang Pembangunan Dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara, kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan

bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang kargo dan atau pos, tempat perpindahan intra dan atau antar moda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

Dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo atau pos, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

## **2.2 Fungsi Bandar Udara**

Dalam Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Nomor 67 Tahun 2013 tentang Tata N Kebandarudaraan Nasional, Berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggara kegiatan pemerintah dan atau pengusaha. Sebagai tempat penyelenggara pemerintah maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain :

1. Pembinaan kegiatan penerbangan.
2. Kepabeanan.
3. Keimigrasian.
4. Kekarantinaan.

Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan perusahaan maka bandar udara merupakan tempat usaha bagi :

1. Unit penyelenggara bandar udara atau badan usaha bandar udara.
2. Badan usaha angkutan udara.
3. Badan hukum Indonesia atau perorangan melalui kerjasama dengan unit penyelenggara bandar udara atau badan usaha bandar udara.

### **2.3 Peranan Bandar Udara**

Peran bandar udara sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 sebagai berikut:

1. Simpul dalam jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai hirarki bandar udara.
2. Pintu gerbang kegiatan perekonomian, dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah yang digambarkan sebagai lokasi dan wilayah di sekitar bandar udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian.
3. Tempat kegiatan alih moda transportasi, dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya.

4. Pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya, digambarkan sebagai lokasi bandar udara yang memudahkan transportasi udara pada wilayah di sekitarnya.
5. Pembuka isolasi daerah, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan atau karena sulitnya moda transportasi lain.
6. Pengembangan daerah perbatasan, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan tingkat prioritas pengembangan daerah perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia di kepulauan dan atau di daratan.
7. Penanganan bencana, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan kemudahan transportasi udara untuk penanganan bencana alam pada wilayah sekitarnya.
8. Prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara, digambarkan dengan titik-titik lokasi bandar udara yang dihubungkan dengan jaringan dan rute penerbangan yang mempersatukan wilayah dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

#### **2.4 Klasifikasi Bandar Udara**

Di Indonesia klasifikasi bandar udara sesuai dengan keputusan Menteri Perhubungan No. 36 Tahun 1993 didasarkan pada beberapa kriteria berikut ini :

1. Komponen jasa angkutan udara.
2. Komponen pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan.

3. Komponen daya tampung bandara (landasan pacu dan tempat parkir pesawat).
4. Komponen fasilitas keselamatan penerbangan (fasilitas elektronika dan listrik yang menunjang operasi fasilitas keselamatan penerbangan).
5. Komponen status dan fungsi bandara dalam konteks keterkaitannya dengan lingkungan sekitar.

## **2.5 Fasilitas Bandar Udara**

Fasilitas bandar udara di kelompokkan menjadi 2 bagian yaitu sebagai berikut :

### **2.5.1 Fasilitas sisi udara**

Sesuai Keputusan Menteri Perhubungan KM Nomor 47 Tahun 2002 menyebutkan bahwa sisi udara suatu bandar udara adalah bagian dari bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik tempat setiap orang, barang dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan atau memiliki izin khusus. Fasilitas yang ada pada sisi udara meliputi fasilitas landasan pacu (*runway*), fasilitas penghubung landasan pacu (*taxiway*), fasilitas pelataran parkir udara (*apron*), fasilitas *obstruction restriction*, dan fasilitas drainase.

### **2.5.2 Fasilitas sisi darat**

Sesuai Keputusan Menteri Perhubungan KM Nomor 47 Tahun 2002 menyebutkan bahwa sisi darat suatu bandar udara adalah wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasi penerbangan.

Dalam Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Tahun 2005, ditinjau dari pengoperasiannya, fasilitas sisi darat sangat terkait erat dengan pola pergerakan barang dan penumpang serta pengunjung dalam suatu bandar udara. Terkait hal diatas maka pengeoperasian fasilitas ini harus dapat memindahkan penumpang, kargo, surat, pesawat, pergerakan kendaraan permukaan secara efisien, cepat dan nyaman dengan mudah dan biaya rendah. Selain itu aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan juga harus tetap dipertimbangkan terutama sekali pada pengoperasian fasilitas sisi darat yang terkait dengan fasilitas sisi udara. Dalam penetapan standar persyaratan teknis operasional sisi darat, satuan yang digunakan untuk mendapatkan nilai standar adalah satuan jumlah penumpang yang dilayani. Hal ini dikarenakan aspek efisiensi, kecepatan, kenyamanan keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan dapat dipenuhi dengan terjaminnya kecukupan luas yang dibutuhkan oleh masing-masing fasilitas.

Fasilitas sisi darat bandar udara meliputi :

#### **1. Bangunan terminal penumpang**

Daerah terminal adalah pertemuan utama antara lapangan udara (*air field*) dan bagian bandar udara lainnya (Horonjeff dan Mckelvey, 1993). Fasilitas bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Aspek yang di perhatikan dalam penilaian kinerja perasional adalah jumlah dan kondisi fasilitas tersebut. Didalam terminal penumpang terbagi 3 (tiga) bagian yang meliputi keberangkatan, kedatangan serta peralatan penunjang bandar udara.

a. Terminal keberangkatan

- 1) *Check in counter* adalah fasilitas pengurus tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlah di pengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang di layani oleh bandar udara tersebut.
- 2) *Check in area* adalah area yang dibutuhkan untuk menampung *check in counter*. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- 3) Rambu/marka terminal bandar udara adalah pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai petunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang didalam terminal. Pembuatannya mengikuti tata aturan baku yang merupakan standar internasional.
- 4) Fasilitas *custon imigration quarantine* (bandar udara internasional), ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya (*toilet*, telepon dsb) adalah fasilitas yang harus tersedia pada terminal keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- 5) Selain itu pada terminal keberangkatan juga terdapat fasilitas : *hall* keberangkatan dimana *hall* menampung semua kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi dengan kerb kedatangan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk, dan fasilitas umum *toilet*.

b. Terminal kedatangan

- 1) Ruang kedatangan adalah ruangan yang digunakan untuk menampung penumpang yang turun dari pesawat setelah melakukan perjalanan. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Fasilitas ini dilengkapi dengan kerb dan *baggage claim area*.
- 2) *Baggage conveyor belt* adalah fasilitas yang digunakan untuk melayani pengambilan bagasi penumpang. Panjang dan jenisnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut dan bagasi penumpang yang diperkirakan harus dilayani.
- 3) Rambu/marka terminal bandar udara, fasilitas *custom immigration quarantine* dan fasilitas umum lainnya (*toilet*, telepon dsb ) adalah kelengkapan terminal kedatangan yang harus disediakan yang jumlah dan luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

c. Peralatan pemeliharaan bandar udara sisi darat

Setiap peralatan penunjang pada bandar udara harus dipelihara agar sesuai dengan standar yang berlaku. Kesehatan dan keselamatan pengguna bandar udara terutama terminal juga menjadi prioritas utama dalam rangka peningkatan pemeliharaan peralatan bandar udara sisi darat. Dalam rangka upaya memperlancar pelayanan bandar udara peralatan pemeliharaan meliputi sistem pendingin, *lift* dan *escalator*, *plumbing*, sistem pemadam



kebakaran, sistem timbangan, garbarata, ban berjalan, *people mover sistem*, peralatan penunjang pelayanan darat pesawat udara. Untuk peralatan fasilitas penerbangan terdiri dari pendeteksi bahan organik dan Non-organik antara lain : *x-ray inspection machine*, *explosive detector*, *walk through metal detector*, dan peralatan pemantau lalu lintas orang, barang, kendaraan dan pesawat udara dibandar udara antara lain : *integrated security system* dan *close circuit television* (CCTV).

## **2. Bangunan terminal barang (kargo)**

Fasilitas bangunan terminal barang (kargo) adalah bangunan terminal yang digunakan untuk kegiatan bongkar muat barang (kargo) udara yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Luasnya dipengaruhi oleh berat dan volume kargo waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Fasilitas ini meliputi gudang, kantor administrasi, parkir pesawat, gedung operasi, jalan masuk dan tempat parkir kendaraan umum. Fasilitas-fasilitas tersebut diatas merupakan fasilitas standar yang dalam penyediaan dan pengoperasiannya disesuaikan dengan klasifikasi kemampuan bandar udara bersangkutan.

## **3. Bangunan operasi**

Fasilitas bangunan operasi meliputi :

- a. Gedung operasional antara lain : Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK), menara kontrol, stasiun meteorologi, gedung *Non Directional Beacon* (NDB), gedung *Veryhigh Frequency Omni Range* (VOR) dan gedung *Distance Measuring Equipment* (DME).

- b. Bangunan teknik penunjang yang terdiri dari *power house* dan stasiun bahan bakar merupakan fasilitas yang terkait dengan jaminan kelangsungan operasional bandar udara dari aspek kelistrikan dan pergerakan pesawat.
- c. Bangunan administrasi dan umum terdiri kantor bandara, kantor keamanan dan rumah dinas bandara serta bangunan kanin dan tempat ibadah.

Fasilitas tersebut diatas dibutuhkan untuk mendukung pengoperasian bandar udara baik secara aspek administrasi, personalia, maupun lalu lintas kebandarudaraan.

## **2.6. Pelayanan**

Di dalam buku Moenir (1992) yaitu manajemen pelayanan umum di Indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dimana penekanan terhadap efesiensi pelayanan di atas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

Menurut Tjiptono dan Georgorius 2012, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baik mungkin untuk

tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*).
2. Keadaan (*reliability*).
3. Daya tanggap (*responsiveness*).
4. Jaminan (*assurance*).
5. Empati (*empathy*).

## **2.7. Kepuasan**

Menurut Kotler (2009) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk ( atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan.

Menurut Bitner dan Zeithaml (2003), mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah dan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

